

XVII

**CONGRESO
INTERNACIONAL**

SALUD CRISIS Y REFORMA

PROPUESTAS SANITARIAS PARA EL NUEVO CICLO DE GOBIERNO

Calidad, Gestión, Acreditación y Modelos de gestión de Calidad

Manuel Álvarez

“El problema de la administración de la calidad no está en lo que la gente desconoce de ella, más bien radica en aquello que cree saber”

PHILIP B. CROSBY

CONCEPTO DE CALIDAD

- ❑ Criterios basados en el Juicio: *Calidad es excelencia*
- ❑ Criterios basados en el producto/servicio: *Calidad es valor*
- ❑ Criterios basados en producción: *Calidad es conformidad con las especificaciones*
- ❑ Criterios basados en los usuarios: *Calidad es alcanzar o superar las expectativas de los clientes*

DEFINICIÓN DE CALIDAD

- ❑ Se dice que un servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de parámetros como:
 - ❑ Seguridad que el producto o servicio confiere al cliente
 - ❑ Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallos y por un período determinado de tiempo.
 - ❑ Servicio o medida en que el fabricante o distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio

❑ LA SOCIEDAD AMERICANA DE CALIDAD (ASQC) define la calidad como el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente

EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD A TRAVÉS DEL TIEMPO

- Calidad mediante inspección
- Control estadístico de calidad
- Aseguramiento de calidad
- La calidad como estrategia competitiva

Aforismos de la Calidad

- ❑ No sé que es la calidad, pero cuando la hay la percibo
- ❑ Las cosas deben salir bien a la primera vez
- ❑ La calidad es cosa de todos
- ❑ La calidad no se controla, se produce
- ❑ La calidad es gratis
- ❑ El cliente siempre tiene razón

Cómo evolucionó el concepto de

CALIDAD EN SALUD

Cambios que llevan la calidad de la atención médica a un primer plano

- La evolución del pensamiento ético profesional
- Cuestionamiento sobre la científicidad y eficacia de la medicina
- La creciente importancia de los costos en salud
- Cambios que afecta la práctica de la medicina

DEFINICIÓN

- La Asociación Médica Americana , en el año 1986, definió la calidad como:
- **“LA ATENCIÓN QUE EN FORMA CONSISTENTE CONTRIBUYA A MANTENER LA CALIDAD O LA DURACIÓN DE LA VIDA”**

ELEMENTOS QUE IDENTIFICAN LA CALIDAD EN ATENCIÓN MÉDICA

- Producir la mejoría óptima en el estado fisiológico del paciente, en el momento más temprano que sea posible.
- Enfatizar la promoción de la salud y prevención o temprana detección de la enfermedad.
- Ser suministrada en forma adecuada, sin demoras indebidas , y sin una innecesaria prolongación de la atención.

ELEMENTOS QUE IDENTIFICAN LA CALIDAD EN ATENCIÓN MÉDICA

- Debe buscar obtener la cooperación en la atención.
- Debe basarse en principios aceptados de las ciencias médicas y el uso eficaz de la tecnología
- Debe ser sensible a la tensión y ansiedad que la enfermedad puede provocar
- Debe utilizarse la tecnología y otros recursos de forma eficiente
- Debe estar bien documentado sobre la historia clínica del paciente

Enfoques para el abordaje

- Enfoque externo

 - Certificación

 - Acreditación

- Enfoque interno

 - Mejora continua

Lo cierto es que

**LA CALIDAD REQUIERE INVERSIÓN Y
ESFUERZO**

PROBLEMAS DEL SECTOR SALUD

- Escasez de recursos humanos clave
- Fragmentación del sistema
- Insuficiencia de recursos económicos
- Escasez de información confiable
- Falta de incentivos para mejorar la calidad



Qué se remunera?

- Los costos incurridos
- La escasez
- La calidad técnica
- El prestigio social
- Los resultados

El nuevo paradigma emergente

- **Fortaleciendo el papel del usuario:**
 - Analizando la salud como inversión y no sólo como gasto
 - Medicamentos como parte integral de la atención en salud
 - Valorar la innovación en salud
 - Facilitar acceso al mercado de salud para proveedores pero fortalecer acreditación
 - Empoderar al usuario
 - Fortalecer relación entre médico y paciente
 - Agencias con rendición de cuentas a los usuarios
 - Facilitar acceso a la información para los pacientes.

El nuevo paradigma emergente

□ Gestión en Red

- La tendencia es hacia la implementación de redes integradas. Se espera que la mejor coordinación entre los niveles asistenciales contribuya a reducir los trámites y la duplicación de actividades y, de esta manera, a mejorar la eficiencia, la efectividad y el acceso a los servicios de salud, con una mayor satisfacción del usuario.
- Un aspecto en el cual existe poca evidencia, es cuál es el mejor diseño organizativo para la gobernación de la red. Un único responsable de la Red (caso de Costa Rica) o una variedad de gestores (Holanda).
- La implementación de las redes integradas en entornos competitivos es un proceso muy complejo y que requiere una fuerte regulación.